

미국에서 A/S 만족도 1위는 Lexus

- 고급차의 A/S 만족도가 월등히 높아
- 현대·기아는 대중브랜드 중에서 중상위권

미국 자동차의 A/S 만족도 조사에서 Lexus가 4년 연속 1위를 차지했다. 고급차의 A/S만족도가 대중브랜드보다 월등히 높은 것으로 나타났고, 현대·기아는 대중브랜드 중에서 중상위권으로 자리를 잡았다.

미국의 자동차 전문 리서치 회사 J.D. 파워는 2012년 미국 A/S 만족도 조사(2012 U.S. Customer Service Index StudySM) 결과를 고급-대중 브랜드로 나누어 발표했다. Lexus 등 12개 고급 브랜드는 평균 835점, 현대 Toyota 등 21개 대중브랜드는 평균 778점으로 57점이라는 큰 차이를 보였다. 미국에서 좋은 A/S를 받으려면 고급 브랜드를 타야 한다는 얘기다.

고급 브랜드 중에서는 Lexus가 861점이라는 가장 높은 점수를 받아 4년 연속 1위를 차지했고, Cadillac(852점), Jaguar(849점), Acura(838점), Porsche(836점) 등이 뒤를 이었다. 대중 브랜드에서는 MINI가 809점으로 1위를 차지했지만 이 점수는 고급 브랜드에서는 최하위권에 속하는 수준이다. MINI에 이어 대중 브랜드 TOP5에는 Buick(805점), GMC(803점), Chevrolet(801점), 그리고 현대(791점)가 포함되었다.

현대(5위)와 기아(8위;782점)는 21개 대중 브랜드 중 중상위권에 해당하며 Honda(9위)와 Nissan(10위), Toyota(12위) 등 일본의 전통적 강자들을 앞선 좋은 성적이다. 전년 성적(현대 16위, 기아 18위)에 비해서도 많이 좋아졌다.

흥미로운 것은 국내에서 조사된 A/S 만족도 조사에서는 현대와 기아의 순위 성적이 그리 좋지 않았다는 점이다. 자동차전문 리서치업체 (주)마케팅리서치의 2011년 [“자동차 품질 및 고객만족도 조사”](#) 결과에 따르면 현대와 기아는 1위 르노삼성에 뒤지며 하위권에 속했다. 즉 수출시장에서는 상위권, 내수시장에서는 하위권인 셈이다. 현대·기아자동차가 국내서비스를 크게 향상시켜 내수 소비자들을 홀대한다는 불만을 걷어내길 기대한다.

[조사개요]

- 조사명: 2012 Customer Satisfaction Index Study
- 조사기관: 미국 J.D. Power and Associates
- 조사기간: 2011년 11월 ~ 12월
- 조사방법: 우편조사
- 표본규모: 2007년~2011년 생산 신차 구매자 84,000명

For more Information

문의: 이건호 상무 Tel. 02) 6004-7622 Mobile. 017-225-1291 Fax 02) 543-5984 e-mail: leekh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

위 기사 내용은 미국 J.D. Power가 3월에 발표한 "2012 Customer Satisfaction Index Study" 에서 발췌한 것 입니다.

별첨1. 고급브랜드 CSI 순위



NOTE: SAAB is included in the study, but not ranked due to small sample size.

Source: J.D. Power and Associates 2012 U.S. Customer Service Index (CSI) StudySM

Charts and graphs extracted from this press release must be accompanied by a statement identifying J.D. Power and Associates as the publisher and the J.D. Power and Associates 2012 U.S. Customer Service Index (CSI) StudySM as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. JDPower.com Power Circle RatingsTM are derived from consumer ratings in J.D. Power studies. For more information on Power Circle Ratings, visit jdpower.com/faqs. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power and Associates survey results without the express prior written consent of J.D. Power and Associates.

Power Circle Ratings Legend
 ★★★★★ Among the best
 ★★★★☆ Better than most
 ★★★☆☆ About average
 ★★☆☆☆ The rest

For more Information

문의: 이견호 상무 Tel. 02) 6004-7622 Mobile. 017-225-1291 Fax 02) 543-5984 e-mail: leekh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

별첨2. 중저가 브랜드 CSI 순위

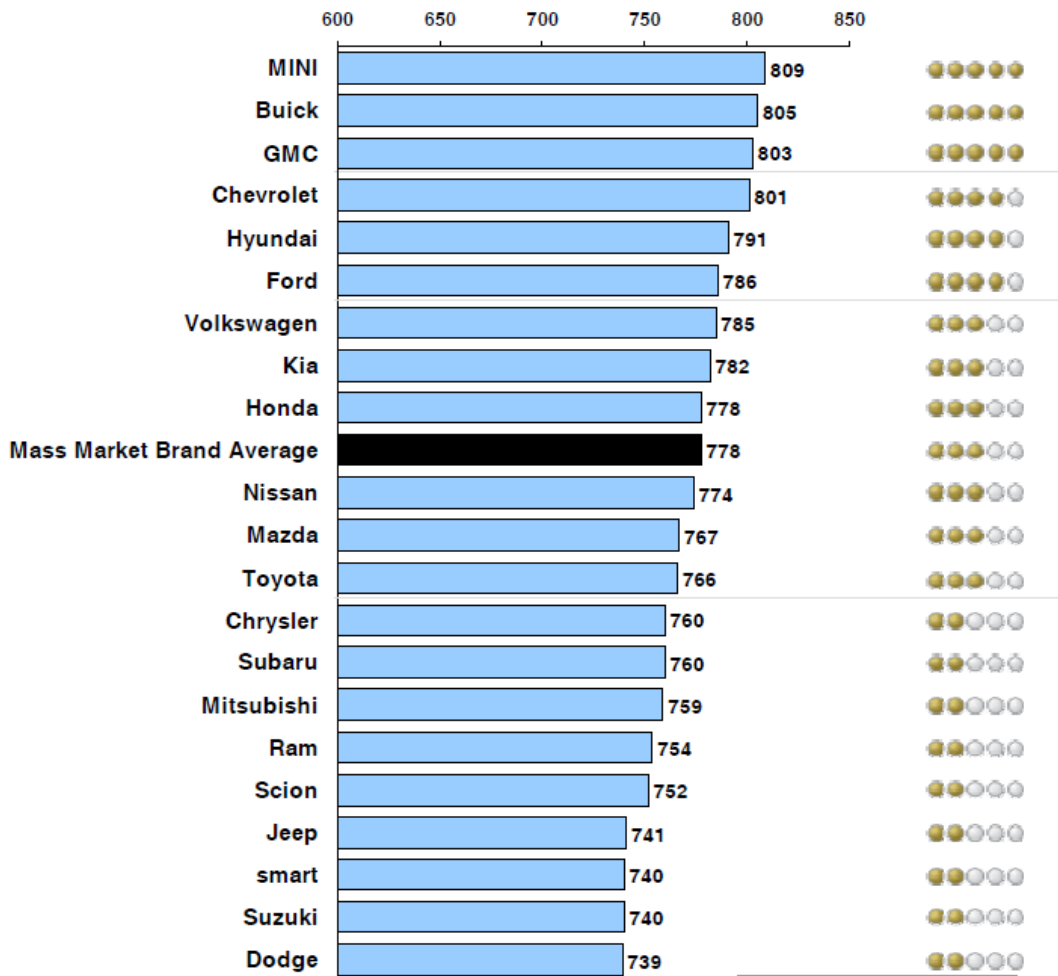
J.D. Power and Associates 2012 U.S. Customer Service Index (CSI) StudySM

Customer Service Index Ranking

Mass Market Brands

(Based on a 1,000-point scale)

JDPower.com
Power Circle RatingsTM
for consumers:



Power Circle Ratings Legend
 ★★★★★ Among the best
 ★★★★ Better than most
 ★★★ About average
 ★★ The rest

Source: J.D. Power and Associates 2012 U.S. Customer Service Index (CSI) StudySM

Charts and graphs extracted from this press release must be accompanied by a statement identifying J.D. Power and Associates as the publisher and the J.D. Power and Associates 2012 U.S. Customer Service Index (CSI) StudySM as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. JDPower.com Power Circle RatingsTM are derived from consumer ratings in J.D. Power studies. For more information on Power Circle Ratings, visit jdpower.com/faqs. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power and Associates survey results without the express prior written consent of J.D. Power and Associates.

For more Information

문의: 이견호 상무 Tel. 02) 6004-7622 Mobile. 017-225-1291 Fax 02) 543-5984 e-mail: leekh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr